

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Datangnya order pada sebuah perusahaan manufaktur sulit untuk diperkirakan, karena adanya faktor keterbatasan dari perusahaan seperti sumber daya yang terbatas dan kurangnya pemanfaatan teknologi, sehingga suatu waktu perusahaan akan mengalami masalah berkurangnya order pada perusahaan tersebut, tentu hal ini tidak dapat dibiarkan, perlu adanya metode sebagai dasar untuk melakukan perbaikan. Metode pemilihan tersebut harus bisa untuk memenuhi kebutuhan semua aspek yang berpengaruh pada *potential benefit*. Keuntungan perusahaan akan semakin meningkat jika seluruh order dikerjakan dengan tepat waktu. Jika penyelesaian waktu bisa dipersingkat, maka perusahaan akan dapat menerima banyak order lainnya, tetapi apabila order yang dikerjakan oleh perusahaan mengalami keterlambatan dari waktu seharusnya maka akan terkena sanksi dan mengakibatkan ketidakpuasan dari konsumen, Sehingga akan mengurangi rasa kepercayaan dari konsumen yang mengakibatkan berkurangnya order. Pada proses penanganan order terjadi banyak pemborosan waktu karena adanya kegiatan yang masih berulang sehingga akan membuat proses penanganan *order* menjadi lama

PT. Gita mandiri tehnik adalah perusahaan manufaktur yang berkonsentrasi pada bidang Ac Central. Produk yang dibuat bernama AICOOL dimana ada beberapa type produk diantaranya *Ducted Split*, *Air handling unit*, *Air Cooled scroll chiller*, *Air Cooled Reciprocating Chiller*, *Water Cooled Centrifugal Turbocor Chiller*. Untuk penelitian yang dilakukan di PT. Gita mandiri tehnik adalah unit produk *SPECIAL(SP)* adalah unit produk yang dibuat sesuai dengan kebutuhan dari konsumen. PT. Gita mandiri tehnik membuat sendiri komponen-komponen yang dibutuhkan untuk membuat produk tersebut dan ada beberapa bagian komponen yang di impor. PT. Gita mandiri tehnik membuat produk berdasarkan pesanan yang bersifat *make to order*, dalam kenyataannya PT. Gita mandiri tehnik menerima

beberapa order dalam satu waktu. Namun pada keterbatasan sumber daya maka order tersebut mengalami keterlambatan dari waktu yang dijanjikan.

Penelitian yang telah dilakukan di PT Gita Mandiri Teknik difokuskan pada masalah proses pembuatan *order* produk dari konsumen, proses penanganan yang dilakukan ketika order datang adalah masuk kebagian *sales* lalu *customer* menyerahkan dokumen pemesanan, bagian *marketing* dan *sales* menerima SO. Setelah proses administrasi oleh *sales* dan *marketing* selesai lalu bagian *engineer* mulai mendesain pesanan dari konsumen dan mulai menyiapkan *Bill of material* yang diperlukan untuk membuat produk yang akan produksi, setelah selesai maka bagian *engineer* akan mengecek ketersediaan bahan baku dan jika bahan baku tidak tersedia maka akan dilakukan pemesanan, pemesanan dilakukan ke *supplier* dalam negeri atau di impor, dan bahan baku yang sudah siap digunakan, pada tahap persiapan material terlebih dahulu dilakukan verifikasi kepada konsumen sebelum akan dilakukan produksi begitu juga dengan pembuatan design produk yang telah dibuat, setelah masuk ketahap produksi

Produk yang telah selesai pada tahap produksi selanjutnya akan dilakukan pengujian tahap akhir (*quality control*) dan jika memenuhi syarat dan kualitas yang telah ditetapkan maka akan diserahkan ke bagian gudang untuk melakukan persiapan pengiriman kepada konsumen. Menurut pihak manajemen, proses administrasi *order* memerlukan waktu yang lama ± 30 hari kerja. Permasalahan yang terjadi selanjutnya adalah waktu pada pembuatan *design* produk, dari bagian *engineer* yang harus memenuhi keinginan produk dari konsumen dan pembuatan *design* memakan banyak waktu dimana hal tersebut akan berdampak pada bagian produksi, dimana pada bagian produksi untuk unit *SP* proses pembuatannya memakan waktu 8 sampai 10 minggu. Pada proses pemesanan komponen yang di impor juga menjadi penghambat pada pembuatan unit produk yang dipesan oleh konsumen. Jika ada kendala tersebut bisa memakan waktu lebih lama. Dimana hal tersebut menjadi kendala pada perusahaan terhadap kepercayaan pelanggannya. Pada penelitian ini proses *order* akan menjadi suatu bahasan utama bagaimana mempersingkat proses tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan pemetaan bisnis proses pada proses penanganan *order* di PT. Gita Mandiri Teknik ?
2. Bagaimana usulan rekayasa proses bisnis pada PT. Gita Mandiri Teknik?

1.3 Tujuan dan Manfaat Pemecahaan Masalah

Tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pokok dari permasalahan dan memetakan proses bisnis dan aliran informasi pada proses *order* di PT. Gita Mandiri teknik.
2. Melakukan pemetaan aliran manajemen pada proses *order* sehingga bisa mengidentifikasi permasalahan yang ada dan melakukan usaha perbaikan dengan reengineering.

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dengan melakukan *business process reengineering*, perusahaan dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan produktivitas.
2. Dengan membuat suatu usulan implementasi proses bisnis pada bagian penanganan *order* diharapkan manajemen dapat menjadikan usulan tersebut menjadi dasar pertimbangan dalam kegiatan internal dan perbaikan sistem manajemen proses dan informasi perusahaan.
3. Bagi peneliti, adalah suatu sarana penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menjalani perkuliahan di Program Studi Teknik Industri , Fakultas Teknik, Universitas Pasundan.

1.4 Pembatas Asumsi

Pembatas Asumsi pada yang digunakan pada pembahasan dari penyelesaian masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan sesuai dengan sistem manajemen yang berlaku dan sedang dijalankan di PT.Gita Mandiri Teknik.
2. Objek penelitian pada aliran proses penanganan *order* di PT.Gita Mandiri Teknik.
3. Variable penelitian yang digunakan dan dijadikan acuan hanya waktu dan sumberdaya manusia.
4. Rancangan proses dalam penelitian ini yaitu pada tingkat global, dimana hanya mendesain proses secara umum.

1.5 Lokasi

Lokasi penelitian utama yang dilakukan adalah di pabrik aicool yang terletak di daerah bekasi yang bergerak dibidang pembuatan produk pendingin ruangan dari PT.Gita Mandiri Teknik. Pabrik aicool terletak di Jl.Kaliabang tengah No.88, RT.01/RW.15 Bekasi Utara 17252- Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian singkat mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat pemecahan masalah, pembatasan asumsi serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai dasar pendukung dalam menganalisa pemecahan masalah.

BAB III USULAN PEMECAHAN MASALAH

Bab ini berisikan gambaran umum permasalahan perusahaan, metode pemecahan masalah dan langkah-langkah pemecahan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan seluruh data yang diperoleh dari perusahaan yang dijadikan lokasi penelitian dan pengolahan data usulan perbaikan proses bisnis yang ada di perusahaan, dengan pemetaan proses order saat ini dari hasil observasi, kemudian dilakukan identifikasi proses yang akan di *reengineering*.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisis usulan setelah dilakukan pengolahan data, pemetaan serta pembahasan lebih lanjut mengenai hasil pemetaan dari pemecahan masalah.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil pembahasan masalah yang telah dirumuskan dan saran yang diberikan penulis sebagai usulan bagi perusahaan.